



Asta Vekki

”Siinä on pystynyt samalla niinku kehittämään palvelua”

Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaiden kokemuksia toimivuudesta ja autonomiasta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi AMK

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

19.1.2026

Tiivistelmä

Tekijä:	Asta Vekki
Otsikko:	”Siinä on pystynyt samalla niinku kehittämään palvelua” Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaiden kokemuksia toimijuudesta ja autonomiasta
Sivumäärä:	31 sivua + 3 liitettä
Aika:	19.1.2026
Tutkinto:	Sosionomi AMK
Tutkinto-ohjelma:	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaajat:	Lehtori Jukka Törnroos Lehtori Anu Pellinen

Opinnäytetyössä oli tavoitteena saada tietoa haastavassa työmarkkina-asemassa olevien täsmätyökykyisten asiakkaiden kokemuksista Tuetun työllistymisen palvelussa. Yhteiskunnallisesti haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kuuleminen on tärkeää, sillä se tuo heidän äänensä kuuluviin. Palvelukokemusten tutkiminen voi auttaa palvelun kehittämisessä ja suunnittelussa. Asiakkaiden palvelukokemuksia käsiteltiin toimijuuden ja autonomian näkökulmasta. Tutkimuskysymyksiä olivat: Millaiset tekijät palvelussa tukevat asiakkaan toimijuutta ja autonomiaa? Millaisia merkityksiä asiakkaat liittävät palveluun? Työelämäkumppanina toimi Helsingin kaupungin vammaispalvelujen alaisuudessa toimiva Tuetun työllistymisen palvelu.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tietoperustana oli toimijuuteen ja autonomiaan liittyvät teoriat ja tutkimusartikkelit sekä vammaisten ihmisten työllistymistä ja työmarkkina-asemaa käsittelevät tutkimukset ja kirjallisuus. Opinnäytetyön tiedonhankintamenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu. Yksilöhaastatteluun osallistui kahdeksan Tuetun työllistymisen palvelun asiakasta, joista osa oli työnhakuvaiheessa, ja osa työelämässä. Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineistosta nostettiin esiin tutkimuskysymysten kannalta olennaisia teemoja. Aineiston analyysin teemoittelun tuloksena syntyi viisi yläluokkaa, jotka olivat asiakaskokemus, merkityksellisyys, autonomia ja toimijuus, motivaatio sekä palaute ja kommentit.

Vastaajat olivat tyytyväisiä palveluun. He kokivat voivansa ilmaista itseään avoimesti. Luottamus työhönvalmentajaan tuli esille tuloksista. Vastaajat kokivat, että palvelu oli heille sopiva ja se vastasi heidän odotuksiinsa. Palvelu koettiin työllistymistä edistävänä. Palvelun toteutus oli asiakaslähtöistä ja mahdollisti yksilöllisten tilanteiden huomioimisen. Kaikki vastaajat sanoivat, että olivat voineet tehdä valintoja ja päätöksiä palvelussa.

Palvelu koettiin tärkeänä ja merkityksellisenä. Merkitykset liittyivät ennen kaikkea kohdatuksi tulemiseen. Asiakkaat olivat motivoituneita palvelunkäyttäjiä. Palvelusta saatu tieto koettiin ymmärrettävänä. Palvelu edisti esteetöntä tiedonsaantia ja näin ollen myös asiakkaan autonomiaa ja itsenäistä päätöksen tekoa. Tuloksissa tuli esiin dialogi asiakkaan ja työhönvalmentajan välillä. Sosiaalihuoltolain mukainen asiakkaan toiveiden ja mielipiteiden huomiointi toteutui palvelussa.

Avainsanat: Toimijuus, autonomia, vammaisuus, vammaispalvelut, vammaisten henkilöiden palvelukokemukset

Abstract

Author: Asta Vekki
Title: "You have a chance to develop the service at the same time"
Experiences of Supported Employment Service clients from the perspective of agency and autonomy
Number of Pages: 31 pages + 3 appendices
Date: 19 January 2026
Degree: Bachelor of Social Services
Degree Programme: Social Services
Instructors: Jukka Törnroos, Senior Lecturer
Anu Pellinen, Senior Lecturer

The aim of this thesis was to obtain information about the experiences of the Supported Employment Service clients whose labour market position is challenging. Studying client experiences can help to develop and plan the service. It is important to hear people who are socially in a vulnerable situation and to bring out their voice. Experiences were discussed from the point of view of agency and autonomy. Research questions were: What kind of factors in the service support the agency and autonomy of the client? What kind of meanings clients attach to the service? The working life partner in this thesis was Supported Employment Service that operates under Helsinki City's Service for the Disabled.

This thesis is a qualitative study. The knowledge base was formed by theories, articles, research and literature around agency and autonomy as well as the employment and labour market position of disabled people. The information gathering method was semi-structured theme interview. There were eight clients of the Supported Employment Service who participated in individual interviews. Some of the participants were seeking for work, some of them were in working life. The data from the interviews was analysed by data-based content analysis. Relevant themes according to the research questions were highlighted from the data. As a result of the data-based thematic analysis, five superclasses were formed: client experience, meaningfulness, autonomy and agency, motivation and feedback and comments.

The participants were satisfied with the service. They felt they could express themselves openly in the service and trust their employment coach. The results also showed that the service was compatible for the participants and met their expectations. The service was experienced as promoting employment. The realisation of the service had a client-oriented approach which made it possible to acknowledge individual circumstances. The participants thought the service was important. All of them said that they could make choices and decisions in the service.

The results show that the service was experienced as important and meaningful. The meanings were related to acknowledgement. The participants were motivated. The information from the service was understandable. As the service gave clear access to information one can say that the service promoted the clients' autonomy and independent decision making. The results showed dialogue between the client and the employment coach. The client's opinion was considered as the Social Welfare Act obliges.

Keywords: Agency, autonomy, disability, disability services, service experiences of disabled people

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tuetun työllistymisen palvelu	2
3	Vammaisuus	3
3.1	Vammaisuuden sosiaalinen malli	3
3.2	Kehitysvammaisuus ja autismi	4
4	Työelämä	5
4.1	Vammaisten henkilöiden asema työmarkkinoilla	5
4.2	Täsmätyökykyisyys	6
4.3	Esteettömyys, saavutettavuus ja kohtuulliset mukautukset	6
5	Vammaisille suunnatut palvelut	7
5.1	Vammaispalvelut	7
5.2	Asiakkuus sosiaalipalveluissa	8
5.3	Asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluissa	9
6	Toimijuus, autonomia ja itsemääräämisoikeus	10
7	Opinnäytetyön toteutus	12
7.1	Tavoite ja tutkimuskysymykset	12
7.2	Kohderyhmä ja tutkimuseettinen pohdinta	13
7.3	Tutkimusmetodi ja aineiston hankintamenetelmä	15
7.4	Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi	16
8	Tulokset	19
8.1	Asiakaskokemus	19
8.2	Merkityksellisyys	20
8.3	Autonomia ja toimijuus	21
8.4	Motivaatio	22
8.5	Palaute ja kommentit	23
9	Johtopäätökset	23
10	Pohdinta	25
	Lähteet	27

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Liite 2. Tiedote tutkimuksesta

Liite 3. Tietosuojalomake

1 Johdanto

Työn tekemistä ja sitä kautta yhteiskuntaan osallistumista voidaan pitää oleellisena osana ihmisen elämää. Työllistymiseen keskittyvät vammaispalvelut ovat tärkeässä asemassa toimintakyvyn kehittämisessä ja osallisuudessa. (Kyröläinen 2020: 70.) Vammaisten ihmisten työllistyminen palkkatöihin on ollut yhteiskunnassamme vammaispolitiikan tavoitteena, ja vammaisten mahdollisuuksia mielekkääseen palkkatyöhön on Suomessa haluttu vahvistaa (Lindh 2021: 89). Tässä opinnäytetyössä tarkastelen Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaiden kokemuksia toimijuuden ja autonomian näkökulmasta. Tarkoitukseni oli saada haastatteleamalla tietoa haastavassa työmarkkina-asemassa olevien täsmätyökykyisten ihmisten kokemuksista palvelussa. Työelämäkumppanina toimi Helsingin kaupungin vammaispalvelujen alainen Tuetun työllistymisen palvelu. Koska vammaiset ja täsmätyökykyiset ihmiset ovat työmarkkinoilla usein haastavassa asemassa, on heidän asiakkuutensa ja asiakaskokemustensa kuuleminen erityisen tärkeää. Palvelun kehittämisen ja arvioinnin osalta voivat opinnäytetyössä tehdyt havainnot tuoda uutta tietoa asiakkaiden näkemyksistä, ajatuksista ja mielipiteistä.

Ihmisen elämään vaikuttavista asioista suuressa roolissa on ympäröivä yhteiskunta, sen rakenteet, asenteet ja käytännöt (Laitinen & Pietilä 2022: 8–9). YK:n Vammaisten henkilöiden yleissopimus kieltää laaja-alaisen syrjinnän vammaisuuden perusteella sekä ajaa yhdenvertaisen kohtelun periaatetta (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 5. artikla 2015). Tämän sopimuksen 3. artiklan mukaan aatteita ovat synnynäinen arvo ja itsemääräämisoikeus, syrjimättömyys, osallisuus yhteiskuntaan ja siihen osallistuminen, vammaisten ihmisten hyväksyminen, yhdenvertaisuus, esteettömyys ja saavutettavuus (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 3. artikla 2015). Oikeus yhteiskunnan osallisuuteen ja työhön kuuluvat vammaisille siinä missä kaikille muillekin kansalaisille. Kuten YK:n vammaisten oikeuksien sopimuksessa sanotaan, toimintakyvyn rajoitteita, jotka johtuvat vammaisuudesta, ei pidetä vain yksilöllisinä ongelmoina vaan toimintakyvyn aikaansaamat rajoitteet ovat pikemminkin osa yhteiskuntaa ja sen rakenteita. Ne eivät huomioi vammaisten yksilöiden erilaisuutta. Yhteiskunnan tulisi siis olla kaikilta osin saavutettava, ettei tasavertainen osallistuminen työelämään estyisi. (Karjalainen & Ylhäinen 2025: 950.)

Lain mukaan asiakkaan mielipide ja toiveet tulee ottaa huomioon palveluita järjestettäessä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 8). Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itseään koskevista palveluista ymmärrettävässä muodossa (Laki

sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 5). Uuden vammaispalvelulain tehtävänä on turvata vammaisten ihmisten osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista yhteiskunnan eri osa-alueilla (Vammaispalvelulaki 675/2023 §1).

Toimijuus ja toimijuusteot syntyvät mahdollisuudesta vaikuttaa omaa elämää koskeviin tekijöihin (Ylisassi ym. 2023: 274). Näihin tekijöihin voidaan lukea mukaan erilaiset yhteiskunnan tarjoamat sosiaalipalvelut. Asiakas nähdään kehitysvammaisissa yhä etenevässä määrin aktiivisena toimijana. Kehitysvammaisten asiakkaiden toimijuutta tulee edistää käytännön tasolla ottamalla palvelun asiakkaat ja heidän läheisensä mukaan palveluiden kehittämistyöhön. (Ylisassi ym. 2023: 286.) Asiakkaan suhde sosiaalipalveluiden työntekijän kanssa voi edustaa yhteistä toimijuutta, jolloin syntyy kokemus yksilöllisen elämäntilanteen jaetusta ymmärryksestä. Asiakassuhteeseen tämä tuo rakentavan ja kunnioittavan lähestymistavan. (Martin & Romakkaniemi 2021: 218.)

2 Tuetun työllistymisen palvelu

Opinnäytetyön työelämäkumppanina oli Tuetun työllistymisen palvelu, joka toimii Helsingin kaupungin vammaispalvelujen alaisuudessa. Palvelussa asiakkaiden mielipiteitä korotetaan säännöllisesti omalla asiakastyytyväisyyskyselyllä. Lisäksi palvelun asiakkailla on mahdollisuus osallistua asiakasraadın toimintaan ja olla näin osaltaan vaikuttamassa palvelun kehittämiseen ja sen toimintaan. Koska asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan mielipiteen ja toiveiden selvittäminen on tärkeää paitsi lain silmissä myös inhimillisestä näkökulmasta, valikoitui tämän opinnäytetyön aiheeksi asiakaskokemukset. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 8). Asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia kuultiin heitä haastatteleamalla.

Työhönvalmennus on työllistymistä tukevaa toimintaa. Työhönvalmennus voi olla pitkäaikaispalvelu, jos työllistyminen sitä vaatii. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2025a.) Tuetun työllistymisen palvelussa työskentelee asiakastyötä tekevät työhönvalmentajat, johtava työhönvalmentaja sekä palveluyksikön päällikkö. Tuetun työllistymisen palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille, työelämätaitoisille vammaispalveluiden sosiaalityön asiakkailla. Tuetun työllistymisen palvelun asiakkailla on motivaatio palkkatyöhön, ja he tarvitsevat tukea työllistymisessä. Asiakkaat ovat täsmätyökykyisiä. (Efana 2025.)

Tuetun työllistymisen palveluun on mahdollista hakeutua vammaispalveluiden sosiaalityöntekijän tekemän lähetteen kautta. Lähetteet käsitellään Tuetun työllistymisen palve-

lussa johtavan työhönvalmentajan toimesta. Kun lähete on hyväksytty, tehdään palvelutarpeen arviointi, johon osallistuu asiakkaan lisäksi sosiaalityöntekijä, työhönvalmentaja sekä tarpeen mukaan esim. asiakkaan vanhempi tai oppilaitosyhteyshenkilö. Palvelun tulee olla asiakkaalle sopivaa ja oikea-aikaista. Asiakas lisätään palvelun jonoon, ja työhönvalmentaja on häneen yhteydessä, kun työhönvalmennus on mahdollistaa aloittaa. (Efana 2025.)

Palvelussa asiakas saa työhönvalmentajalta yksilöllistä tukea. Tuen tarve ja muodot määritellään alkuhaastattelussa ja niitä päivitetään säännöllisin väliajoin asiakassuunnitelmassa yhdessä asiakkaan kanssa. Tuen muodot vaihtelevat riippuen asiakkaan työllistymisprosessista. Asiakkaan tilanteen alkukartoitusvaiheessa laaditaan yhteiset toimintatavat sekä kartoitetaan vaihtoehdot. Työnhakuvaiheessa asiakas saa tukea työpaikkojen haussa, cv:n tekemisessä ja päivittämisessä sekä työhakemusten laatimisessa. Lisäksi palvelusta saa tukea työnhakusivustojen käyttöön ja työhaastattelutilanteisiin valmistautumiseen. Työhönvalmentaja on mukana alkuvalmennuksessa, kun asiakas on löytänyt työpaikan. Tällöin työhönvalmentaja tukee asiakasta työpaikan perehdytyksessä sekä tarvittaessa harjoittelee yhdessä asiakkaan kanssa työtehtäviä. Lisäksi työn alkuvaiheessa asiakas voi saada tukea työmatkan harjoittelemisessa, työohjeiden tekemisessä sekä työyhteisöön mukaan pääsemisessä. Tuetun työllistymisen palvelun tavoitteena on, että asiakas pärjää ja toimii itsenäisesti työpaikalla. Työhönvalmentajan tuki vähenee asteittain alkuvalmennuksen päätyttyä. Jos työkyky tai tilanteet työpaikalla muuttuvat, voi työhönvalmentajan tukea aina tarvittaessa lisätä. (Efana 2025.)

3 Vammaisuus

3.1 Vammaisuuden sosiaalinen malli

Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaat ovat vammaispalveluiden asiakkaita. Vammaisuuden määritelmänä voidaan käyttää YK:n Vammaissopimuksen mukaista kirjausta. Sen mukaan ”Vammaisuus on seurausta sellaisesta vuorovaikutuksesta vammaisten henkilöiden ja asenteista ja ympäristöstä johtuvien esteiden välillä, joka estää näiden henkilöiden täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa” (YK:n Vammaissopimus 2016). Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan em. määritelmä korostaa esteitä ja rajoituksia suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan, kuten esim. syrjiviä asenteita sekä erilaisia esteellisyysmuotoja. Saavutettavuuden ja sopivien palvelujen puute nähdään syynä ongelmien ilmenemiselle. Sosiaa-

linen ja oikeusperustainen malli painottaa ihmisen henkilökohtaista osallisuutta ja toimitusta sekä tuo esiin yksilön omia näkemyksiä ja kokemusmaailmaa. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023.)

Sosiaalisen mallin mukaan vammaisuus tulee nähdä sosiaalisena konstruktiona joka pohjaa fyysiseen ja sosiaaliseen ympäristöön, toisin kuin lääketieteellinen näkökulma, jonka mukaan vammaisuus on yksilön biologiasta johtuva vika, puute tai rajoite. Yhteiskunta voi mahdollistaa inklusiota luomalla saavutettavia tiloja ja mahdollisuuksia, kuten esim. esteetöntä joukkoliikennettä. Sosiaalisen mallin voidaan katsoa edistävän kunnioitusta ihmisten välillä ja siirtävän valtaa vammaisille heidän ollessaan oman tilanteensa parhaita asiantuntijoita. (Carey 2023: 8–10.)

3.2 Kehitysvammaisuus ja autismi

WHO:n mukaan kehitysvammaisuus on tila, jossa synnynnäinen tai kehitysiässä keskushermostoon vaikuttanut sairaus tai vamma estää tai häiritsee mielen kehitystä. Kehitysvammaisen ihmisen voi olla vaikea ymmärtää, oppia ja soveltaa oppimaansa. Kehitysvammaisuuteen liittyy myös vaikeus hallita omaa elämää sekä haasteet kommunikointiossa, ihmissuhteiden muodostamisessa ja taidoissa huolehtia omista asioistaan. Väestötasolla kehitysvammaisuutta ilmenee noin 1-2 %:lla. (Åberg 2025.) Kehitysvamma voi johtua monesta eri syystä, ja sen aste voi olla lievästä vaikeaan. Kehitysvammaan liittyy usein myös erilaisia liitännäisoireita. Tästä syystä kehitysvammaiset ovat hyvin heterogeeninen ryhmä. Kehitysvammaiset edustavat suurinta yksittäistä vammaisryhmää. (Arvio 2018.)

Autismikirjon häiriö on varhaislapsuudessa alkava keskushermoston kehityksellinen häiriö, joka aiheuttaa keskimääräistä useammin kielellisiä häiriöitä, oppimisvaikeuksia tai kehitysvammaisuutta. Autismiin liittyvät piirteet ilmenevät vuorovaikutuksessa, kommunikointiossa sekä rajoittuneissa käyttäytymismalleissa. Oireiden vaikeusaste vaihtelee monesti iän mukana piirteiden kirjon ollessa yksilöllinen. Autismikirjon häiriö on yleensä havaittavissa varhaislapsuudessa. Oireet voivat voimistua myöhemmässä iässä, kun sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden vaatimukset alkavat kasvaa. (Socada 2024.) Autismikirjolla on noin 1–1,2 % väestöstä. Autismiin vaikuttavat yhdessä perintötekijät ja ympäristötekijät, kaikkia taustalla olevia syitä ei kuitenkaan kunnolla tunneta. (Autismi-liitto 2025.)

4 Työelämä

4.1 Vammaisten henkilöiden asema työmarkkinoilla

Vammaispolitiikassa on ollut tavoitteena, että vammaisten ihmisten olisi mahdollista työllistyä palkkatyöhön (Lindh 2021: 89). Arvioiden mukaan vammaisten henkilöiden työllisyysaste on Suomessa noin 20 %, vastaavasti työikäisten työllisyyden ollessa noin 70 %. Kehitysvammaisten työllisyysaste on 2–4 %. (Laitinen & Pietilä 2022: 206.) Suomessa siis vain noin 400–500 kehitysvammaista henkilöä on palkkatyössä (Lindh 2021: 94). Vaikka vammaisten ihmisten työmarkkinoille integroitumista on tuettu erilaisin kehittämistoimenpitein, on työelämään kiinnittyminen heidän kohdallaan edelleen heikkoa (Lindh 2021: 94). Kyröläisen mukaan työnhakuprosessin kokonaisuudessa tulee huomioida työllisyyspalveluiden lisäksi tukijärjestelmä, asiakkaan toimintakyky, apuvälineet sekä esteettömyys. Myös työnantajien asenteet ja digitaalinen saavutettavuus ovat tekijöitä, joilla on oma vaikutuksensa työllistymisen kokonaiskuvassa. (Kyröläinen 2020: 36.)

Kehitysvammaisten työllistyminen avoimille työmarkkinoille on jokseenkin epätodennäköistä (Katsui ym. 2023: 78). Nuorten kehitysvammaisten mahdollisuudet osallistua työelämään ovat pitkälti työ- ja päivätoiminnan tarjoamissa palveluissa (Katsui ym. 2023: 79). Kehitysvammaisen henkilö voi olla oikeutettu työkyvyttömyyseläkkeeseen, eläke voi olla tauolla, tai hän voi olla ilman työkyvyttömyyseläkettä (Vernerinen 2025). Työkyvyttömyyseläke voidaan myöntää 16–62-vuotiaalle henkilölle, jonka työkyky on arvion mukaan vähentynyt oleellisesti vähintään vuoden ajan kahdella viidesosalla (Pakarinen 2018: 21). Työkyvyttömyyseläke on yksin asuvalle 783,41 e/kk Työkyvyttömyyseläkkeeseen saaja saa ansaita 986,30 e/kk. (Kela 2025). Jos palkka ylittää tämän, ei ole oikeutettu eläkkeeseen. Työkyvyttömyyseläkettä saavan palkkatulon tulisi siis olla yli 1800 e kuukaudessa, jotta työnteko olisi kannattavaa. (Kehitysvammaliitto 2016.)

Osatyökykyisten työllisyysaste suhteessa muihin työikäisiin on heikentynyt koko 2000-luvun alun. Mm. korkeaan osaamiseen painottuva teknologinen kehitys on ollut osaltaan vaikuttamassa osatyökykyisille sopivien, matalampaa koulutusta vaativien työpaikkojen vähenemiseen. (Pakarinen 2018: 210.) Jos työllistyminen on vaikeutunut pitkäaikaisen sairauden tai vamman takia, voi työnantajien kielteinen asenne vammaisia työnhakijoita kohtaan vaikuttaa työtä etsivän omaan mielikuvaan työllistymisen mahdollisuuksista sekä mielikuvaan omasta työkyvystään. Monet ihmiset kokevatkin turhautuneisuutta työnhauasta, joka ei johda työllistymiseen. (Pakarinen 2018: 196.)

4.2 Täsmätyökykyisyys

Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaat ovat täsmätyökykyisiä. Täsmätyökykyisiä voivat olla esim. kehitysvammaiset, elämänkriisin kokeneet, pitkäaikaissairaat tai sellaiset ihmiset, joilla työkyky on heikentynyt sairauden, vamman tai sosiaalisten syiden takia. Täsmätyökykyisellä tarkoitetaan sellaista henkilöä, joka pystyy työskentelemään yksilöllisesti mukautetuissa työtehtävissä. Työn mukautuksen ansiosta työkyvyn alentuma ei useinkaan vaikuta työpanokseen. (Live-säätiö 2025.) Toinen, hieman yleisempi ilmaus kuvata ihmistä, joka ei pysty täysiaikaiseen työhön, on osatyökykyinen. Osatyökykyisyys voi olla pysyvää tai tilapäistä. Jos työntekijä ei kykene suoriutumaan työn vaatimuksista häntä voidaan pitää osatyökykyisenä. Työn vaatimukset ylittävät työntekijän kyvyn selviytyä tehtävistä. Työkyvyn käsitteeseen liittyy siis tehtävisidonnaisuus. Osatyökykyisyydestä puhuttaessa on tällöin tiedettävä työn vaatimukset työn tekijälle. Yleisen työkyvyn määrittelyssä työkykyä arvioidaan suhteessa työelämässä kohtuudella suoritettaviin tehtäviin. Tietty vamma tai sairaus ei siis itsessään aiheuta työkyvyttömyyttä tai osatyökykyisyyttä. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan osatyökykyinen ihminen omaa osittaisen työkyvyn, ja hänellä on myös halu käyttää tätä kykyä. (Pakarinen 2018: 203–205.)

Täsmätyökykyisten ja osatyökykyisten ihmisten lisäksi voidaan puhua osatyötehoisista henkilöistä. Heillä on tahtoa ja kykyä tehdä työtä, mutta he työskentelevät vain osalla käytössään olevasta kapasiteetista. (Pakarinen 2018: 203–205.) Työkyvyn ylläpitämiseen, työelämään palaamiseen ja työelämään pääsemiseen voi saada tukea yhteiskunnan palveluista, jos työkyvyssä on terveydellisiä tai sosiaalisia rajoitteita. Tällainen tuki voi olla esim. palveluohjauksen suuntaaminen työvoimahallinnon sijaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. (Pakarinen 2018: 2119.)

4.3 Esteettömyys, saavutettavuus ja kohtuulliset mukautukset

Esteettömyys ja saavutettavuus niin ympäristön kuin palveluidenkin osalta edistävät osallisuuden kautta merkittävästi vammaisten henkilöiden mahdollisuutta työllistyä (Kyröläinen 2024: 43). Esteettömyys viittaa fyysiseen ympäristöön, kuten julkisiin liikennevälineisiin, ulkoalueisiin sekä rakennuksiin. Saavutettavuudella tarkoitetaan puolestaan sellaista ympäristöä, joka on aineeton, kuten tieto, palvelut ja asenteet. (Kyröläinen 2024: 44.) Kehitysvammaisen ihmisen toimintakykyä voidaan tukea ympäristön suunnittelulla ja apuvälineillä. Kehitysvammaisen henkilö suoriutuu sitä paremmin yhteiskunnassa mitä enemmän yhteiskunta ottaa huomioon erityistä tukea tarvitsevat. (Vernerinen 2025).

Yhdenvertaisuuslain mukaan työnantajan tulee tehdä tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammainen henkilö voi työskennellä ja suoriutua työtehtävistään. Arvioitaessa mukautusten kohtuullisuutta, tulee ensisijaisesti ottaa huomioon vammaisen henkilön tarpeet sekä mukautuksista koituvat kustannukset sekä saatavissa oleva tuki mukautuksia varten. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 §15.)

5 Vammaisille suunnatut palvelut

5.1 Vammaispalvelut

Vammaispoliittisesta näkökulmasta sosiaalipalveluita pidetään oikeuksina, jotka osaltaan rakentavat osallisuutta (Tarvainen & Teittinen: 2021: 14). Vammaispalvelulakia sovelletaan palveluiden järjestämiseen sellaisille vammaisille ihmisille, jotka vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäkestoisen fyysisen tai kognitiivisen, psyykkisen, sosiaalisen tai aisteihin liittyvän rajoitteen vuoksi tarvitsevat apua (Vammaispalvelulaki 675/2023 § 2). Vammaispalvelujen järjestäminen on hyvinvointialueiden vastuulla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2025). Vammaispalvelulain alaiset palvelut täydentävät yleisiä sosiaalipalveluja (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2025b). Vammaispalvelulain mukaisia palveluita järjestetään kuntalaiselle siinä tapauksessa, jos muussa laissa säädetty palvelut eivät ole riittäviä yksilöllisen palveluntarpeen kannalta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2025).

Vammaispalveluissa asiakkaan toivomukset, mielipide ja etu on ensisijaisesti otettava huomioon. Vammaispalveluiden tehtävänä on mahdollistaa vammaisten ihmisten osallisuus niin työelämässä, opinnoissa, harrastuksissa kuin perheessä ja lasten kasvatuksessakin. Vammaissosiaalityössä vammaisen henkilön osallisuuteen ja osallistumiseen vaikuttaa esim. asiakastapaamisten esteettömyys ja tarpeenmukainen tuki päätöksenteossa tai kommunikaatiossa. Asiakkaan kanssa voi olla tarpeen käyttää esim. selkokieltä. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2024.) Jos asiakkaalla on aisti- tai puhevika tai hän ei muusta syystä voi tulla ymmärretyksi, on sosiaalihuollon huolehdittava tulkitsemisesta. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, erilaisista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista siten että asiakas ymmärtää niiden merkityksen ja sisällön. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 5.) Uuden vammaispalvelulain tarkoituksena on turvata osaltaan vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä tukea itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen elämän toteutumista. Lisäksi laki pyrkii takaamaan vammaiselle

ihmiselle tarpeen ja edun mukaiset, laadukkaat ja riittävät palvelut. (Vammaispalvelulaki 675/2023 §1.)

Teittisen & Vesalan tekemän tutkimuksen mukaan vammaispalveluita tarvitsevat henkilöt ovat muuhun väestöön verrattuna heikommassa asemassa taloudellisesti, sekä yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen osalta. Tutkimuksen mukaan sellaiset henkilöt, jotka olisivat oikeutettuja vammaispalveluihin, mutta jossa niitä ei ole saatu, ovat kaikkein heikoimmassa asemassa. Vammaispalvelut eivät siis tavoita kaikkia niitä tarvitsevia. Palvelujen saatavuus ja kattavuus on riittämätön. Työssäkävien osuus oli noin viidesosa niiden vastaajien kesken, jotka olisivat tarvinneet vammaispalveluita mutta eivät olleet päässeet niiden käyttäjiksi. (Teittinen & Vesala 2021: 84–85.) Vammaispalvelut toteuttavat osaltaan vammaisten ihmisten yhdenvertaisuutta ja osallisuuden toteutumista, ja tähän peilaten vammaispalvelujen toiminta on yhteydessä keskustelussa yhdenvertaisesta kansalaisuudesta (Martin & Romakkaniemi 2018: 228).

5.2 Asiakkuus sosiaalipalveluissa

Yhteiskunnan sosiaalipalveluita tarvitseva ihminen nähtiin Suomessa aiemmin lähinnä avun kohteena, objektina. Puhuttiin vaivaisista, köyhistä ja huollettavista. Hyvinvointivaltion kehitys 1960–1970-luvuilla alkoi kuitenkin pikkuhiljaa muuttamaan käsitystä ja kuvaa asiakkaasta. Sosiaalihuollon komitea määritteli sosiaalihuollolle uudet toimintaperiaatteet 1971, ja esille nousivat yhä ajankohtaiset periaatteet kuten palveluhenkisyys, valinnanvapaus, luottamuksellisuus sekä ennaltaehkäisy. Taustavaikuttajana tähän muutokseen oli nouseva tietoisuus yhteiskunnallisista vaikutussuhteista sekä yhteiskuntavastuusta. Myös kansainvälinen keskustelu ihmisoikeuksista oli osaltaan vaikuttamassa muutokseen. Sosiaalipalvelut alettiin nähdä palveluina, ei viimesijaisena apuna. (Pohjola 2010: 25.) Vuonna 2000 toimeenpantu laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista toi asiakkuuden säädösten tasolle (Pohjola 2010: 27). Lain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun. Laki suojelee osaltaan syrjimättömyyttä ja ihmisarvoa sekä kunnioittaa ihmisen omaa vakaumusta ja yksityisyyttä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 4.)

Sosiaalityössä asiakas nähdään toimijana, jolla omat tavoitteensa ja unelmansa. Näiden pohjalta hän rakentaa elämänsä suuntaa. Keskiössä on palvelun työntekijöiden asiakastuntemus sekä asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen. Yhteiskunnallisten ja yksilöllisten tilanteiden ja olosuhteiden tiedostaminen on tärkeää sosiaalialan asiakastyössä. (Pohjola 2010: 31.) Tavoitteena hyvinvointipalveluissa on asiakkaan tilanteen muuttumi-

nen parempaan suuntaan. Asiakassuhteeseen liittyy samaan aikaan oletus tilan staattisuudesta ja muuttumattomuudesta joka osaltaan vaikuttaa siihen, miten asiakkaaseen suhtaudutaan. (Pohjola 2010: 21.) Asiakkuutta voi tarkastella myös asiakaskansalaisuudesta käsin. Asiakaskansalaisuudella tarkoitetaan asiakkaan asemassa olevan ihmisen kansalaisuuden osaa, joka risteää palvelujärjestelmän ja kansalaisen välisessä suhteessa. Käsitteen keskiössä on asiakkaan asema, oikeudet, toimijuus ja osallisuus. (Hokkanen & Kivistö 2021: 169.)

Käsite asiakas ei ole ongelmaton. Asiakas voidaan nähdä helposti vain palvelukontekstin näkökulmasta ja näin ollen irrottaa omasta elämästään ja kokonaistilanteestaan. Asiakkaan käsite kytkee apua tai tukea tarvitsevan ihmisen osaksi järjestelmää. Asiakkuus käsitteenä saattaa peittää alleen normittavat arvostukset, jotka liittyvät alan ilmiöihin. Asiakkaan näkökulmasta palveluissa vietetty aika on kuitenkin suhteellisen lyhyt ja ohikiitävä, eikä ole määräävässä roolissa hänen elämässään. Asiakkaan sijaan yksi vaihtoehto on käyttää ilmausta palvelun käyttäjä. Se asettaa palvelussa asiointin yhdeksi osaksi elämää, korostaa ihmisen omaehtoisuutta ja tuo esiin ihmislähtöisen näkökulman. (Pohjola 2010: 27.) Asiakkuutta voi tarkastella myös kansalaisuuden näkökulmasta. Avun tarve voi tulla eteen kelle tahansa yllättävien vaikeuksien myötä. Asiakas voi siis olla kuka tahansa. Lainsäädännön puolesta asiakkuus voidaan määritellä kuntalaisuuden perusteella. Kunta on velvollinen järjestämään kuntalaiselle tarvittavat lakisääteiset palvelut. (Pohjola 2010: 28.)

5.3 Asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluissa

Onnistunut asiakaskohtaaminen vaatii kanssaihmissen, joka on perehtynyt asiakkaan tilanteeseen ja jonka kanssa voi asioida kiireettömästi. Kohtaamisen kokonaisuuteen liittyy kokemus arvostetuksi tulemisesta ihmisenä diagnoosin tai ongelmankantajan sijaan. Avoin kohtaaminen ja kuuntelu tukevat asiakkaan aktiivisuuden toteutumista. Myös välittäminen, asiakkaan asioiden ottaminen tosissaan sekä kokonaisuuden huomioon ottaminen ovat osa onnistunutta asiakaskohtaamista. (Pohjola 2010: 53.)

Kehitysvammaliitto julkaisi 2024 tutkimuksen vammaisten ihmisten kokemuksista sosiaalipalveluista ja itsemääräämisoikeudesta. Vastaajista 43,8 % koki itsemääräämisoikeuden toteutuneen melko hyvin tai erittäin hyvin. 30 % vastaajista koki, että sosiaalipalveluja koskevia päätöksiä on tehty heidän puolestaan. Lain mukaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta sosiaalihuollon palveluissa on huolehdittava. Tämä käsittelee asiakkaan toivomukset sekä mielipiteen huomioimisen. Asiakkaalla tulee taten olla

mahdollisuus olla mukana vaikuttamassa häntä koskevien palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 8.)

Kehitysvammaliiton kyselyssä kartoitettiin myös kokemuksia kunnan vammaispalveluissa. Tämän osion vastaajista 36,4 % kertoi, että he ovat voineet vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun. Vastaajista 42,9 % oli sitä mieltä, että tieto kunnan vammaispalveluista on ollut ymmärrettävää. Vastaajista 32,6 % piti kunnan vammaispalvelussa asiointia sujuvana. (Heinonen & Vesala 2024: 24–25.) Sosiaalihuoltolaki turvaa asiakkaan oikeuden vaikuttaa itseä koskevien palvelujen toteutumiseen ja suunnitteluun (Sosiaalihuoltolaki 301/2014 § 36; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 8).

Martin & Romakkaniemi kartoittivat 2017 vammaispalvelun asiakkaiden kokemuksia kyselytutkimuksella. Kysely osoitti, että vammaispalvelujen asiakkaat odottivat työntekijältä kuuntelemista ja empatiakykyä, ennakoasenteiden purkamista, ystävällisyyttä, kiinnostusta ja kykyä yhteistyöhön. Muita asioita, jotka nousivat esiin, olivat tilan antaminen, asiakkaan oman asiantuntemuksen huomioiminen, sekä asiakkaan puolella seisominen. Lisäksi asiakkaat kokivat tärkeänä, että työntekijä osaa tehdä asiakkaan tilanteesta kokonaisarvion. Asiakkaan asema palvelunkäyttäjän roolissa heijastui siihen, miten työntekijän kohtaamista arvioitiin. (Martin & Romakkaniemi 2021: 217.)

6 Toimijuus, autonomia ja itsemääräämisoikeus

Mahdollisuus ja kyky vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja elämäänsä ovat osa toimijuutta ja toimijuustekoja. Ihminen ilmaisee toimijuuttaan tekoina ja puheena tai toisaalta asioiden tekemättä jättämisenä. (Ylisassi ym. 2023: 274.) Toimijuus voidaan määritellä mahdollisuutena, kykynä ja tahtona tehdä valintoja osana omaa elinpiiriä (Nivala & Ryyänen 2019: 95) sekä pystyvyytenä suunnitella ja ennakoida omaa toimintaa ja vaikuttaa omiin elinolosuhteisiinsa (Blomberg 2023: 28). Erilaisten tilanteiden ymmärrys ja selittäminen, sekä merkitysten antaminen asioille ja ilmiöille voidaan nähdä toimijuuden toteutumisena. Toimijuus syntyy toimijuuden eri ulottuvuuksien kuten tahtomisen, tietämisen, olemisen, voimisen ja täytymisen välisessä dynamiikassa. (Kerätär 2025: 88.)

Yksilökeskeisen määritelmän lisäksi toimijuus voidaan nähdä myös jaettuna tai yhteisöllisenä. Tällöin se voi sisältää ajatuksen yhteisvastuullisesta asioiden hoitamisesta ja päätöksenteosta tai keskinäisestä tuesta (Ylisassi ym. 2023: 274). Martinin ja Romakkaniemen tekemän tutkimuksen mukaan jaettu toimijuus edellyttää asiakkaan henkilökoh-

taisen ja yksilöllisen elämäntilanteen jaettua ymmärrystä. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa rakentavaa, kuuntelevaa ja kunnioittavaa lähestymistapaa. Tärkeää on asiakkaan kokemus siitä, että hän on pystynyt vaikuttamaan lopputulokseen. (Martin & Romakkaniemi 2021: 218.) Martin & Romakkaniemi esittävät jaetun toimijuuden mahdollistaviksi tekijöiksi ajan ja tilan antamisen vuorovaikutusprosessille, dialogisuuden, joka mahdollistaa ratkaisujen yhdessä pohtimisen, palvelujen henkilökohtaistamisen asiakasprosessissa sekä päätöksenteon läpinäkyvyyden (Martin & Romakkaniemi 2021: 230). Sosiaalipalveluissa kohdattu joustamattomuus, holhoaminen, ylipuhuminen, empatian puute, vähättely ja puutteellinen läsnäolo katkaisee dialogisuuden. Jaetun toimijuuden mahdollistaa sen sijaan yhteinen toiminta asiakkaan ja työntekijän välillä, esim. työntekijän paneutuminen asiakkaan tilanteeseen ja taustatietoihin. Asiakkaan sitoutumista yhteiseen työskentelyyn edistää luottamus työntekijän asiantuntijuuteen. (Martin & Romakkaniemi 2021: 219–220.) Toimijuudella on osansa myös palvelujärjestelmässä. Blombergin mukaan toimijuuden edistäminen on keskeinen tavoite palveluiden ja etuuksien toteuttamisessa (Blomberg 2023: 28).

Autonomian ja itsemääräämisoikeuden käsitteet ovat lähellä mutta eroavat kuitenkin oleellisesti toisistaan. Autonomialla tarkoitetaan yksilön kykyä päättää itse asioistaan. (Aalto-Heinilä & Mäki-Petäjä-Leinonen & Tiensuu 2023: 9.) Aalto-Heinilä esittää autonomian tarkoittavan sitä, että ihmisellä on määräysvalta suhteessa omaan elämäänsä. Voidaan myös ilmaista, että ihminen on kykenevä ja uskollinen omalle itselleen. (Aalto-Heinilä 2023: 137.) Autonomia liittyy toimijuuden käsitteeseen. Se sisältää ajatuksen toiminnan vapauden ja itsenäisyyden mahdollisuuksista. Autonomia koostuu sisäisestä autonomiasta eli valmiuksista, ja ulkoisesta autonomiasta eli yhteiskunnan asettamista esteistä ja mahdollisuuksista. Omien oikeuksien tiedostaminen, yhteiskunnan rakenteiden tuntemus, kyky sanoittaa ja ilmaista mielipiteitään sekä valmius ottaa vastuuta omista valinnoistaan ovat autonomian valmiuksia. Tämä edellyttää myös uskoa omiin mahdollisuuksiin ja kykyä tehdä omiin arvoihin kestävästi sidottuja valintoja. (Nivala & Ryyänen 2019: 99–101.)

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan oikeutettua vaatimusta saada päättää itse asioistaan (Aalto-Heinilä & Mäki-Petäjä-Leinonen & Tiensuu 2023: 9). Itsemääräämisoikeuden käsite sisältää vaatimuksen itsemääräämisen kunnioituksesta. Sen lisäksi itsemääräämisoikeuden voidaan katsoa edellyttävän sellaisten olosuhteiden edistämistä, jotka mahdollistavat itsemääräämisen kykyjen muodostumisen. (Aalto-Heinilä & Mäki-Petäjä-Leinonen & Tiensuu 2023: 29.)

Autonomiaa voi tarkastella myös Decin & Ryanin itsemääräämisteorian (self-determination theory) kontekstista käsin. Teoria määrittelee ihmisen kolme psykologista perustarvetta, jotka ovat pätevyys (competence), yhteenkuuluvuus (relatedness) ja autonomia (autonomy). Nämä perustarpeet luovat pohjan yksilön luonnolliselle kasvulle sekä sosiaaliselle kehitykselle ja hyvinvoinnille. (Deci & Ryan 2000: 68.) Autonomiaan kuuluu tarve omien kokemusten ja toimintojen säätelystä. Kun ihmisen tapa tehdä asioita on linjassa hänen arvojensa ja kiinnostuksenkohteidensa kanssa, voidaan käyttäytymistä pitää autonomisena. Yhteenkuuluvuus sisältää yhteyden kokemisen muiden ihmisten kanssa sekä joukkoon kuulumisen. Pätevyys tarkoittaa kokemusta omasta osaamisesta ja siitä että voi itse vaikuttaa asioihin. (Kerätär 2025: 86.) Yhden perustarpeen toteutuminen vahvistaa myös muiden toteutumista (Määttä ym. 2023: 310). Decin & Ryanin itsemääräämisteorian keskiössä on ihmisen hyvinvointi ja sen tukeminen. Teorian mukaan psykologisiin perustarpeisiin vastaava sosiaalinen ympäristö antaa mahdollisuuden tasapainoiselle elämälle, ja tukee aktiivista ja oppimiseen myönteisesti suhtautuvaa asennetta. Tämä tukee ihmisen sisäistä motivaatiota. Vastaavasti ympäristö, joka ei vastaa näihin tarpeisiin, tukahduttaa ja passivoi. (Deci & Ryan 2000: 76.)

7 Opinnäytetyön toteutus

7.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Palveluntuottajia suositellaan nostamaan asiakkaan roolin omassa toiminnassaan keskusteluun. Palveluiden kehittämiseksi on tärkeää, että asiakkaat ja heidän läheisensä tulevat mukaan näihin keskusteluihin. Kehitysvammaisten asiakkaiden toimijuuden tukeminen tulisi näkyä tulevaisuudessa puheen lisäksi myös käytännön tasolla. (Ylisassi ym. 2023: 286.) Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada tietoa asiakaskokemuksista asiakkaita haastatteleamalla. Ajatuksena oli, että vaikeassa työmarkkinatilanteessa olevien täsmätyökykyisten henkilöiden asiakasnäkökulmaa tutkimalla voidaan saada sellaista tietoa palvelusta, jota voidaan käyttää palvelun kehittämisessä ja arvioinnissa. Tuetun työllistymisen palvelussa kartoitetaan säännöllisesti asiakkaiden mielipiteitä omalla asiakastytyväisyyskyselyllä, jonka lisäksi palvelussa toimii asiakasraati. Asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan mielipiteet ja toiveet tulee lain mukaan selvittää (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 8). Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui asiakaskokemukset, sillä aihe koettiin tärkeäksi.

Työyhteisöjen tulisi nostaa asiakkaan rooli omassa palvelutoiminnassaan yhteiseen keskusteluun ja sitä kautta tuoda asiakkaat ja heidän läheisensä mukaan määrittelemään

rooliaan ja osallistumaan palveluiden kehittämistyöhön (Ylisassi ym. 2023: 286). Tiedonkeruu asiakkaita haastatteleamalla tukee asiakaslähtöistä kehittämistyötä. Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisessa on huomioitava asiakkaan omat toiveet, mielipide sekä yksilölliset tarpeet. Myös äidinkieli ja kulttuuri tulee ottaa huomioon. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 4 §.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia Tuetun työllistymisen palvelussa toimijuuden ja autonomian kautta. Opinnäytetyön lähtökohtana oli saada haastatteluiden kautta tietoa siitä, miten palvelun asiakkaat kokevat palvelussa asioiden ja oman asiakkuutensa sekä miten he kokevat asemansa palvelussa ja minkälaisia merkityksiä he liittävät palveluun.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat: Millaiset tekijät palvelussa tukevat asiakkaan toimijuutta ja autonomiaa? Millaisia merkityksiä asiakkaat liittävät palveluun?

7.2 Kohderyhmä ja tutkimuseettinen pohdinta

Kehitysvammapalveluiden asiakaskuva on muotoutunut kohti aktiivista oman elämänsä toimijaa. Vammaisten ihmisten oikeuksien ja vaikutusmahdollisuuksien korostaminen on antanut tilaa uudentilaiselle asiakasajattelulle ja toimintakäytänteille. (Ylisassi ym. 2023: 283.) Opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaat. Palvelun asiakkaat ovat hakeutuneet palveluun sillä he haluavat työllistyä palkkatyöhön. Opinnäytetyössä haluttiin tutkia heidän toimijuutensa ja autonomiansa kokemuksia, sekä mitkä tekijät palvelussa niitä edistävät.

Tutkimuseettisiä kysymyksiä tulee pohtia mahdollisimman monipuolisesti eri näkökulmat huomioiden jo tutkimussuunnitelmaa tehtäessä, jotta tutkimus voidaan toteuttaa eettisesti kestäväälle pohjalle. Tutkijan tulee kyetä eettiseen pohdintaan paitsi arkisella tasolla myös ymmärtää eettiset perustelut olennaisena osana tutkijayhteisön ja yhteiskunnan välistä vuoropuhelua (Clarkeburn & Mustajoki 2007: 52). Ennen tutkimuksen aloittamista tulee selvittää, onko tutkija puolueellinen suhteessa käsiteltävään asiaan tai muulla tavalla asianosaisiin (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2019: 16).

Luomasen & Nikanderin mukaan ihmistieteellistä tutkimuskirjallisuutta ja eettistä keskustelua analysoitaessa tulee huomioida erityisen haavoittuvassa asemassa olevat ihmisryhmät, kuten lapset, nuoret, vanhukset, vammaiset ja laitoksissa asuvat, joiden katso-

taan olevan riippuvuussuhteessa, valta-asemaltaan alisteisessa suhteessa tai joiden oikeusasema on hallinnollisesti määritelty (Luomanen & Nikander 2017: luku Haavoittuvat haastateltavat).

Tutkimushaastatteluun osallistuvalla tulee antaa tietoa tutkimuksen sisällöstä ja käytännön toteutuksesta, esimerkiksi mitä tutkimukseen osallistuminen merkitsee sekä suunnitelma tutkimusaineiston keräämisen ja säilyttämisen elinkaaren osalta (Kohonen & Kuula-Luumi & Spoof 2019: 8–9). Tutkimuksen luotettavuuden ja luottamuksen rakentamisen voidaan ajatella alkavan jo saatekirjeessä, jossa kerrotaan haastatteluun kutsutuille tutkimuksesta ja haastatteluun osallistumisen periaatteista ja säännöistä. Saate- ja informointikirjeessä sekä tietosuojalomakkeessa käytetyn kielen tulee olla ymmärrettävää. Selkokielellä muotoilu takaa osaltaan saavutettavuuden.

Osallistuminen haastatteluun on aina vapaaehtoista laadullisen tutkimuksen peruseriaatteiden mukaan (Luomanen & Nikander 2017: luku Haavoittuvat haastateltavat). Tutkimukseen osallistumisesta päättää jokainen haastateltava itsenäisesti, eli suostumus haastatteluun annetaan henkilökohtaisesti (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2019: 21). Haastattelutilanteessa on hyvä käydä vielä suullisesti läpi saatekirjeen, sekä informointikirjeen pääkohdat ja tuoda haastateltavalle esiin hänen oikeutensa.

Aineiston käsittelylle ja arkistoinnille tulee tehdä asianmukainen aineistohallintasuunnitelma (Luomanen & Nikander 2017: luku Haavoittuvat haastateltavat). Tutkimustyössä tulee kiinnittää huomiota haastateltavien henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojan toteutumiseen. Lisäksi tulee pitää mielessä henkilötietojen käsittely, tutkittavan tarpeellinen informointi, suostumus sekä aineistojen ja tulosten anonymisointi. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2019: 7.) Haastatteluaineistosta tulee huolehtia asianmukaisesti. Suunnittelu ja toteutus sekä raportointi, ja syntyneet tietoaineistot tulee tallentaa tai tuhota tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten velvoittamalla tavalla. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2019: 15.)

Koska opinnäytetyön tutkimuksen kohteena oli Helsingin kaupungin alaisen palvelun asiakkaat, tarvittiin tutkimuslupa kyseiseltä organisaatiolta. Lupahakemukseen liitettiin tutkimussuunnitelma ja opinnäytetyön aikataulu. Lisäksi tuli laatia DPIA- eli tietosuojaa käsittelevä vaikutustenarviointi, jossa analysoitiin tietojenkäsittelyyn liittyviä riskejä sekä tehtiin aineistohallintasuunnitelma. Lupahakemukseen liitettiin myös selkokielellä laa-

dittu informointikirje ja tietosuojalomake. Selkokieleiseen muotoiluun käytettiin apuna tekoälyä. Selkokieleiset tekstit hyväksyttiin lopuksi Tuetun työllistymisen palvelun johtavalla työhönvalmentajalla.

7.3 Tutkimusmetodi ja aineiston hankintamenetelmä

Metodilla viitataan johdonmukaiseen tapaan vastata ennalta asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Empiirisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä systemaattisella tavalla tuottamaan ja analysoimaan aineistoa sekä lopulta päästä tekemään näiden pohjalta johtopäätöksiä. Usein johtopäätöksiä kutsutaan myös tulkinnaiksi. Tutkittavan ilmiön näkökulma on välttämätöntä rajata tutkimuksessa sillä ihmisen olemista ja toimintaa eri konteksteissa ja ympäristöissä ei missään tutkimuksessa voida riittävän täydellisesti kuvata. (Vuori 2021a.) Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on saada tietoa ihmisen omasta kokemusmaailmasta sekä hänelle tärkeistä ja merkityksellisistä asioista (Vilkka 2021: luku 5). Laadullinen tutkimus perustuu aineistoihin ja niiden analyysiin. Laadullisen tutkimuksen empiirisuus tarvitsee tuekseen aina teoreettisen kiinnekohdan. (Juhila 2021a.)

Valitsin tutkimuksen aineiston hankintamenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun. Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä antaa mahdollisuuden subjektiivisen ja syvällisen tiedon hankintaan. Sen tavoitteena on tuottaa informaatiota tutkimusongelmaan vastaamiseksi. (Hyvärinen & Soininen & Vuori 2021.) Teemahaastattelua käytettäessä tutkija perehtyy ensin aiheita koskevaan kirjallisuuteen, jonka pohjalta valitsee oman näkökulmansa sekä kysymyksensä. Tutkija asettaa siten vapaasti muotoillen kysymyksiä valituista teemoista. (Hyvärinen & Soininen & Vuori 2021.) Haastattelu on ikään kuin keskustelu, jossa pyritään saamaan selville tutkimuksen aihepiiriin kuuluvat asiat haastateltavalta (Eskola & Lätti & Vastamäki 2018: osa 1). Teemahaastattelussa aihepiirit on ennalta määritellyt. Menetelmässä ei käytetä kuitenkaan tarkkaa kysymysten muotoilua tai järjestystä, jotka takaisivat vastaajille samat kysymykset ja vastausvaihtoehdot. Haastattelija käyttää tukilistaa oleellisista asioista mutta hänellä ei välttämättä ole tilanteessa valmiita kysymyksiä. Haastattelija varmistaa, että ennalta päätetyt teemat käydään läpi haastateltavan kanssa mutta järjestys ja laajuus voivat vaihdella. (Eskola ym 2018: osa 1.)

Tuetun työllistymisen palvelun työhönvalmentajat jakoivat asiakkailleen tiedotetta, jossa kerrottiin mahdollisuudesta osallistua opinnäytetyön haastatteluun. Haastatteluun osallistujat saivat etukäteen selkokielellä muotoillut tietosuojalomakkeet ja informointikirjeet.

Haastatteluun osallistui kahdeksan palvelun asiakasta. Osa haastatelluista oli työssäkäyviä, ja osa oli työnhakuvaiheessa. Palvelussa vietetty aika vaihteli puolesta vuodesta yli kahteenkymmeneen vuoteen. Haastattelun aiheet käsittelivät palvelussa asioimista, yhteistyötä työhönvalmentajan kanssa, merkityksen tunnetta, motivaatiota, omien vahvuuksien esiintuomista sekä valintojen tekemistä. Lopuksi kysyttiin, haluaako haastateltava tuoda jotain muuta esiin aiheeseen liittyen. (ks. liite 1). Haastateltavat saivat halutessaan seurata haastattelun kulkua paperisen kysymysrunгон avulla. Yksilöhaastattelun kesto oli 15-30 minuuttia. Ennen haastattelun alkua käytiin läpi selkokielellä kirjoitettu tietosuojalomake, informaatiokirje sekä suostumuslomake. Haastateltavat antoivat suostumuksensa opinnäytetyön haastatteluun allekirjoittamalla suostumuslomakkeen. Haastattelut tehtiin Kallion virastotalolla asiakastilassa, jonne oli pääsy ulkopuolisilta kielletty.

7.4 Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi

Haastatteluaineiston muuttamista kirjoitettuun muotoon kutsutaan litteroinniksi. Tekstimuotoinen aineisto helpottaa aineiston analysointia ja ryhmittelyä. Lisäksi se mahdollistaa työskentelyprosessiin liittyvän vuoropuhelun tutkijan ja tutkimusaineiston välillä, kun pohdinnassa on aineiston riittävyys ja tutkimuskysymyksen tulkinta. (Vilkkä 2015: 137.) Haastatteluaineisto litteroitiin Word- litterointiohjelmalla. Aineisto kuunneltiin kahteen kertaan. Litteroidusta aineistosta poistettiin asiaan kuulumattomat kohdat.

Litteroitua aineistoa lähdettiin työstämään koodaamalla. Koodaaminen on sekä sisältöanalyysin työväline että työvaihe. Se tarkoittaa aineiston ensivaiheen luokittelua ja järjestämistä. (Juhila 2021b.) Aineiston koodaamisessa käytettiin väriteemoja, joiden avulla aineistoa järjestettiin erilaisiin ryhmiin. Koodaaminen oli aineiston järjestämisen ensivaihe, jonka tuloksena käsiteltävät aiheet alkoivat rajautua omiksi teemoikseen. Koodaamisen jälkeen seuraava työvaihe oli teemoittelu. Koodausta ja teemoittelua voidaan pitää sekä laadullisen sisällönanalyysin muotona että analyysinvälineinä (Günther & Hasanen & Juhila 2021). Teemoittelussa aineisto teemoitellaan eli jäsennetään teemojen mukaiseksi (Eskola & Vastamäki 2017: 43). Teemoittelussa nostetaan esiin tutkimuksen kannalta ratkaisevia asiakokonaisuuksia ja usein esiintyviä olennaisia piirteitä. Teemat syntyvät aina analyysin seurauksena. (Juhila 2021c.) Aineisto siis järjestetään uudelleen teemoittain niin että haastateltavien vastaukset jäsennetään teemojen alle. Aineisto analysoidaan tämän jälkeen teemoittain aihe kerrallaan, kunnes aineisto on käyty kokonaan läpi. (Eskola & Vastamäki 2017: 43.) Teemoittelussa esiin nostetaan tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia kokonaisuuksia ja tyypillisiä, usein toistuvia piirteitä (Juhila 2021c). Tutkimusraportissa voidaan esittää teemoja käsiteltäessä katkelmia aineistosta,

eli sitaatteja. Nämä havainnollistavat teemoittelua ja antavat lukijalle jälkiä mihin tutkija teemoittelunsa pohjaa. (Juhila 2021c.)

Analyysimenetelmä tarkoittaa konkreettista tapaa, jolla saatua tutkimusaineistoa käsitellään eli analysoidaan (Günther & Hasanen & Juhila 2021). Haastatteluiden analyysitavaksi valikoitui aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineisto muodostaa teoreettisen kokonaisuuden (Sarajärvi & Tuomi 2018). Laadullinen analyysi on teemoittelua lähellä, ja niitä käytetäänkin usein korvaavina vaihtoehtoina toisilleen (Vuori 2021b). Tavoitteena on tehdä näkyväksi jonkin toiminnan johdonmukaisuus tai löytää tutkimusaineiston pohjalta jonkinlainen selkeästi erottuva kertomus. Ennen analyysiä tutkijan täytyy tehdä valinta, mistä lähtökohdista tutkimusaineistoa aletaan käsitellä ja pelkistää. Aineistoa voidaan tiivistää tai pilkkoa osiin tutkimuskysymysten ohjaamana. Tutkimusaineisto ryhmitellään johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi sen mukaan mitä ollaan etsimässä. (Vilka 2021: 163–164.) Sisällönanalyysissä ajatuksena on tehdä johtopäätöksiä aineiston sisällöstä siten että ne kertovat jostakin tutkimuksellisesti kiinnostavasta ilmiöstä tai aiheesta. Sisällöistä voi löytää eroja tai yhteneväisyyksiä, tai yksityiskohdista voi alkaa muodostua yleiskäsitys. (Vuori 2021b.)

Aineistosta poimittiin opinnäytetyön tutkimuskysymykseen liittyviä aiheita. Alaluokkiin kerättiin toisiinsa liittyviä teemoja. Nämä teemat muodostivat kokonaisuuden, joka järjestettiin yläluokkiin. Esimerkiksi palvelun työllistymisen edistäminen, tukiverkostona toiminen, haasteissa auttaminen, sisällön tuominen, asioiden hoitamisen helpottaminen ja työhönvalmentajan tuki järjestettiin samaan alaluokkaan. Tästä alaluokasta syntyi oma yläluokkansa, jonka teema oli palvelun tärkeys ja merkityksellisyys. Ks. esimerkki taulukko 1.

taulukko 1. Alaluokka ja yläluokka

Alaluokka	Yläluokka
Palvelu edistää työllistymistä Palvelu toimii osana tukiverkostoa Palvelu auttaa haasteissa Palvelu tuo sisältöä Palvelu helpottaa asioiden hoitamista Työhönvalmentajan tuki	Mitkä asiat ovat tärkeitä ja merkityksellisiä palvelussa

Yläluokista järjestettiin pääluokat, joita olivat asiakaskokemus, merkityksellisyys, autonomia ja toimijuus, motivaatio ja palaute ks. taulukko 2.

taulukko 2. Yläluokka ja pääluokka

Yläluokat	Pääluokat
Miten asiakas on kokenut tulevansa kohdatuksi palvelussa Palveluun liittyvät odotukset Palvelusta saatu käytännön tuki Omien toiveiden ilmaisu	Asiakaskokemus
Pohdintaa yleisellä tasolla palvelun merkityksestä Mitkä asiat ovat tärkeitä ja merkityksellisiä palvelussa	Merkityksellisyys
Päätäväältä ja valintojen tekeminen Asiakaslähtöisyys	Autonomia ja toimijuus
Motivaatiota edistävät tai estävät tekijät palvelussa	Motivaatio
Neuvot ja palaute Kehittäminen	Palaute ja kommentit

8 Tulokset

8.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksen muodosti asiakkaan kokemukset kohdatuksi tulemisesta, palveluun liittyvät odotukset sekä palvelusta tuen saaminen. Haastateltavat kertoivat eri kysymysten yhteydessä laajasti kohdatuksi tulemisesta. Vastauksissa korostui ymmärretyksi tuleminen sekä avoimuus suhteessa työhönvalmentajaan. Lisäksi esiin nousi ymmärretyksi ja kuulluksi tulemisen kokemus, oman erityistaustan huomioiminen palvelussa sekä kokemus siitä että epäselvistä asioista voi rohkeasti kysyä. Kaikki vastaajat kertoivat palvelun olevan heille sopiva, ja sopivan heidän elämäntilanteeseensa. Vastauksissa korostui luottamus työhönvalmentajaan. Sen sijaan jotkut haastateltavat toivat esille epäluottamuksensa muihin työllisyyspalveluita tuottaviin tahoihin. Haastateltavat kokivat pystyvänsä puhumaan avoimesti asioistaan ilman pelkoa tuomitukseksi tulemisesta, sanktioista tai itsesensuurista.

Siellä työllisyyspalveluissa tai tällaisiin niin ainaki itellä se on hirveän iso pelko, että siitä tulee jotain sanktioita tai jotain jos sanoo vähänki vähänkin väärällä tavalla jonkun asian tai väärän asian, sit sitten siihen tulee semmoinen itsesensuuri aina. H8

Kohdatuksi tulemiseen liittyi siis avoimuus ja vapaus puhua asioista. Tämä toistui vastaajien puheissa haastattelun eri vaiheissa. He kokivat, että palvelussa voi matalalla kynnyksellä kysyä asioista, sekä myös muista kuin vain rajatusti työnhakuun liittyvistä asioista. Esiin tuli myös omien tunteiden ilmaisu. Eräs vastaaja sanoi, että hankalista asioista puhuminen helpottaa oloa. Hän toi myös esiin, että uskaltaa sanoa, jos joku asia ei olekaan oma juttu. Toinen haastateltava vastasi, että on saanut työhönvalmentajalta kannustusta. Hän kertoi myös, että voi hengittää vapaammin.

Haastattelussa kysyttiin, minkälaisia odotuksia vastaajilla oli palvelusta. Vastaajat toivoivat saavansa tukea työllistymiseen. Eräs haastateltava vastasi kysymykseen onko palvelu vastannut odotuksiin:

On ja ei silleen ei että että työn saaminen on ollut tosi vaikeaa. Mä tietysti tiedän, että se olis vaikeata muutenkin mutta. H2

Vastaajat odottivat saavansa työelämään liittyvää apua ja käytännön tukea henkilökohtaisiin haasteisiinsa, esim. hakemusten tekemiseen ja kommunikaatioon liittyviin haasteisiin. Työhönvalmentajalta odotettiin myös apua byrokratiassa. Osalla vastaajista ei ollut erityisiä odotuksia tai oletuksia, vaan he kokivat palvelun menevän omalla painollaan ja tilanteen mukaan.

En mä ollut miettinyt mitään niinku odotuksia, mutta kuitenkin sitä että että työtä haetaan. H6

Vastaajat kertoivat, miten työhönvalmentajat olivat auttaneet ja tukeneet heitä palvelussa. Vastaukset loivat monipuolista kuvaa haastateltavien saamasta yksilöllisestä tuesta. Haastateltavat kertoivat saaneensa tukea työnhakuvaiheessa työhakemusten laatimisessa ja työhaastatteluissa. Haastateltavat saivat uuden työsuhteen alussa tukea ja neuvoja työtehtävien läpikäymiseen. Yksi konkreettinen tukikeino oli selkokielisten ohjeiden käyttäminen. Työsuhteen aikana tukea sai työpaikan ongelmien purkamisessa yhdessä työhönvalmentajan kanssa sekä siihen, miten työnantajan kanssa tulisi toimia. Esiin tuli myös, miten palvelu mahdollisti keskustelun työnantajan suuntaan. Lisäksi eräässä vastauksessa nousi esiin työnantajan ulkopuolelle jäävä tuki.

Kaikkea sellaista tukea mitä niinku töissä esimies ei voi antaa. H5

8.2 Merkityksellisyys

Tämä pääluokka muodostui asiakkaalle itselle tärkeistä ja merkityksellisistä palveluun liitetyistä tekijöistä sekä palvelun merkityksen pohdinnasta yleisellä tasolla. Aineisto havainnollisti, miten moninaisia merkityksiä haastateltavilla oli suhteessa palveluun. Haastattelussa kysyttiin palvelun merkityksestä. Lisäksi teema tuli esille laajasti myös muiden kysymysten yhteydessä.

Vastaajat pitivät palvelua tärkeänä ja merkityksellisenä. He kokivat, että se vastasi heidän haasteisiinsa ja oli auttanut löytämään hyviä työpaikkoja. Erään vastaajan puheissa tuli esiin työhönvalmentajalta saatu kannustus. Hän kertoi myös olevansa kiitollinen siitä, miten he olivat yhdessä selvinneet niin hyvinä kuin huonoinakin aikoina. Toinen vastaaja sanoi palvelun toimivan yhtenä tukiverkkona muiden joukossa. Kahdessa vastauksessa pidettiin tärkeänä sitä, että työhönvalmentajan kanssa on voinut puhua myös työnhaun ulkopuolisista asioista. Yksi vastaaja kertoi palvelun tuovan hänen päiviinsä sisältöä. Toinen haastateltava kertoi, että palvelu loi pohjaa siihen millä tavalla jatkossa keskittyä.

Esiin nousi myös kokemus siitä, ettei asiakkaan tarvitse olla työnhaussa vain oman itsensä varassa ja että työhönvalmentajan tapaamiset motivoivat vastaajaa hoitamaan asioita. Palvelu auttoi selkiyttämään lähettääkö hakemuksia vai ei, ja työhönvalmentajan kanssa sovitut päivämäärät selkeyttivät asioiden hoitamista.

Et joskus ollu semmonen fiilis että voisi sen xxx kanssa poksauttaa pullot niinku kiitokseksi siitä että miten me ollaan nyt selvitty niin hyvinä kuin huonoina aikoina. H1

Jotkut haastateltavista puhuivat palvelun merkityksellisyydestä myös yleisellä tasolla. Yksi haastateltava kertoi, että oli oman työn kautta oppinut heikompi osaisten asemasta. Toinen vastaaja kommentoi, että on positiivista, että erityisnuoret otetaan huomioon, sillä muuten heillä tuskin olisi töitä. Vastaaja sanoi, että on tärkeää auttaa nuoria löytämään mieleinen työpaikka.

Mutta siis joo, no se hyvä, että on tällainen palvelu olemassa ja että ja että niinku autetaan nuoria löytämään löytämään se työpaikka, paikka jossa haluaa tehdä töitä. H4

Vastaaja toi esiin myös vallitsevan työllisyystilanteen vaikutukset vaikeassa työmarkkinatilanteessa olevien työllistymiseen. Uutiset YT-neuvotteluista olivat herättäneet huolta vastaajassa. Kolmas haastateltava puhui ihmisten auttamisesta isommassa mittakaavassa.

8.3 Autonomia ja toimijuus

Tämä pääluokka syntyi asiakaslähtöisyyden sekä autonomian ja valintojen tekemisen yläluokista. Haastattelussa kysyttiin valintojen ja päätösten tekemisestä palvelussa. Aineistossa tuli esille myös muiden kysymysten yhteydessä erilaisia näkökulmia siitä, miten asiakkaat kokevat päätöksenteon ja toimijuuden sekä miten asiakaslähtöisyys tukee näitä tekijöitä.

Valintojen tekemisestä ja päätöksenteosta kysyttäessä eräs vastaaja totesi, että palvelu joustaa hänen aikataulujensa mukaan. Hän kertoi myös, ettei aina halua työhönvalmentajaa työpaikalleen, sillä koki sen häiritsevänä. Vastaajan puheista ilmeni, että vastaaja päätti itse, miten hänen kohdallaan toimitaan. Eräs vastaaja sanoi, että lähtökohtana asiakkuudelle on omat ajatukset. Haastatteluaineistossa nousi esille vaihtoehtojen merkitys ja valintojen tekeminen eri yhteyksissä. Eräs vastaaja sanoi esim. puntaroivansa onko jokin vaihtoehto hänelle itselle oikea. Yksi vastaaja kertoi pohtivansa vaihtoehtoja

ensin yksin, ja sitten yhdessä työhönvalmentajan kanssa, kunnes tekee lopullisen päätöksen itse. Päätösten tekemisestä puhuttiin siten toisaalta itsenäisinä tekoina, toisaalta yhdessä työhönvalmentajan kanssa tehtävinä valintoina.

Toimijuus tuli esiin haastattelun eri vaiheissa. Eräs vastaaja sanoi, että asiakkaana palvelussa oleminen ja asioiden edistäminen on itsestä kiinni. Erään toisen haastateltavan vastauksessa korostui haettavan työpaikan sijainti, joka määritteli osaltaan kannattaako sitä lähteä hakemaan. Kolmas haastateltava puolestaan kertoi etsivänsä työpaikkoja itsenäisesti kotona. Yhden vastaajan kommentissa tuli esiin hänen oman kehityksensä reflektointi työtehtävien omaksumisessa:

Nythän ne tehtävät on tuolla päässä. Niin paljon kehittynyt, että. H4

8.4 Motivaatio

Motivaatiota edistävät ja heikentävät tekijät palvelussa muodostivat motivaation pääluokan. Kaikki vastaajat sanoivat olevansa sitoutuneita palveluun. Yksi vastaajista kertoi kokevansa palvelun virallisena toimenpiteenä, johon on sitoutunut. Haastatteluissa nousi esiin, että motivaatiota lisäsi työnhaun edistäminen palvelussa. Yksi vastaaja sanoi, että motivaatiota lisää sellaisen avun saaminen, mitä itse kokee tarvitsevansa.

Hyvä kommunikointi työhönvalmentajan kanssa nousi esiin motivaatiota lisäävänä tekijänä. Eräs vastaaja sanoi, että oma erilaisuus oppijana sekä ahkeruus olivat motivoivia tekijöitä. Joillekin vastaajista vanhempien ja sukulaisten tuki oli tärkeää. Eräs haastateltava sanoi, että hänelle oli tärkeää erään projektin loppuunsaattaminen (etuuden hakeminen). Motivaatiota edistävinä tekijöinä nousivat lisäksi esiin omat fiilikset ja saatu palaute. Motivaatiota heikentäviä tekijöitä olivat työhönvalmentajan vaihtuminen sekä negatiiviset kokemukset työnhaussa. Valmistautumiset työhaastatteluun ja sitä seuraavat jatkuvat kielteiset vastaukset loivat tunnetta kannattaako työnhakua enää jatkaa, jos se ei kuitenkaan johda mihinkään:

Miten kokee sen, et onks valmis työhaastatteluun sit myös tavallaan se jos jos tulee paljon negatiivisia vastauksia, että kiitos ei, emme hyväksy sinua tai emme jatka kanssasi niin sitten siitä tulee semmoinen, että kannattaako tätä yrittää ku että työpaikan hakemista yrittää, kun ei se kuitenkaan johda mihinkään. H2

Eräs vastaajista ei kokenut erityistä tarvetta motivaatiolle. Hän kertoi keskittyvänsä prosessiin automaattisesti. Sana motivaatio tuntui hänestä irralliselta. Eräs toinen vastaaja

koki palvelun olevan erillään työstään eikä siksi osannut eritellä motivaatiota sen tarkemmin.

8.5 Palaute ja kommentit

Haastateltavilta kysyttiin, olivatko he antaneet palautetta palvelusta. Melkein kaikki vastaajat kertoivat antaneensa palautetta. Yksi haastateltava sanoi, että palautteen antaminen auttaa kehittämään palvelua:

Siinä on pystynyt samalla myös niinku kehittämään palvelua. Joka on tietysti tärkeitä. H4

Haastattelun lopussa kysyttiin, jos vastaaja haluaa sanoa jotain haastattelun aiheisiin liittyen. Eräs vastaaja halusi tuoda esiin, että palvelun asiakkaita ymmärretään, ja asiakkaana ei tarvitse kokea häpeää. Hän myös toi esille, että työhönvalmentaja puolustaa häntä kiusaamiselta. Toinen vastaaja kertoi palvelun olevan erinomainen. Kolmas vastaaja koki palvelun hyvin tärkeänä ja toivovansa että palvelu on jatkossakin käytettävissä paitsi Helsingissä kuin muuallakin Suomessa.

Eräs haastateltava kommentoi palvelun olevan arpapeliä, johon on sopeuduttava sen suhteen, kuka sattuu tulemaan työhönvalmentajaksi. Eräs vastaaja halusi nostaa esiin kommunikoinnin erityispiirteet neurotyypillisten ja neuroepätyypillisten ihmisten välillä ja miten vuorovaikutusta voisi heidän välillään helpottaa. Vastaaja toivoi neurotyypillisiltä ihmisiltä mukautumista ja orientoitumista neuroepätyypillisten ihmisten kohtaamiseen.

9 Johtopäätökset

Haastatteluaineistosta tuli selvästi esille vastaajien tyytyväisyys palveluun. He kokivat, että voivat luottaa työhönvalmentajaan ja ilmaista itseään avoimesti. Vastaajat olivat sitä mieltä, että palvelu oli vastannut heidän odotuksiinsa ja että palvelu oli heille sopiva. Vastaajat olivat sitoutuneita palveluun. He näkivät palvelun työllistymistä edistävänä. Aineistosta tuli esiin erilaiset tuen muodot. Vastausten perusteella palvelun toteutus koettiin asiakaslähtöisenä. Räättälöity palvelu mahdollisti yksilöllisten tilanteiden huomioimisen niin haasteiden kuin erilaisten toiveidenkin osalta.

Ylisassin ym. mukaan ihminen ilmaisee toimijuuttaan tekoina ja puheena (Ylisassi ym. 2023: 274). Toimijuutta edistäviä tekijöitä nousi esiin useita haastatteluaineistosta. Niitä

olivat palautteen antaminen ja kokemus palvelun kehittämisestä, vaihtoehtojen esittäminen ja päätösten tekeminen. Toimijuutta on oman toiminnan ennakointi ja suunnittelu, sekä omiin elinolosuhteisiin vaikuttaminen (Blomberg 2023:28). Toimijuutta voi olla myös asioiden tekemättä jättäminen puheena (Ylisassi ym. 2023: 274). Näihin ajatuksiin peilaten myös eräässä haastattelussa esiin noussut kokemus sovitusta tapaamisesta kieltäytymisestä osoittaa toimijuutta. Kerätär esittää toimijuuden syntymisen eri ulottuvuuksissa, kuten tahtomisen ja tietämisen sekä voimisen ja täytymisen välisessä vuorovaikutuksessa ja dynamiikassa (Kerätär 2025: 88). Analyysin tuloksena voidaan sanoa, että vastaajien kokemus palvelusta tuki toimijuutta. Vastaajat olivat aktiivisia asiakkuudessaan, sillä he näkivät vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, ja hyödynsivät niiden toteuttamista omalla tavallaan ja omilla ehdoillaan.

Jaettu toimijuus näkyi vastauksissa, joissa koettiin asiakkuus ja hoidettavat asiat työhönvalmentajan kanssa yhteisinä. Martin ja Romakkaniemi kirjoittavat jaetun toimijuuden edellyttävän asiakkaan henkilökohtaisen ja yksilöllisen elämäntilanteen jaettua ymmärrystä (Martin & Romakkaniemi 2021: 218.). Vastauksissa näkyi monella tasolla kokemus siitä, että työhönvalmentaja suhtautui asiakkaaseen ymmärtävästi, huomioiden yksilölliset tekijät.

Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaat kokivat voivansa tehdä valintoja ja päätöksiä palvelussa. Sitä vastoin Kehitysvammaliiton vuonna 2024 tekemän tutkimuksen mukaan alle puolet koki itsemääräämisoikeuden toteutuneen hyvin tai melko hyvin heille suunnatuissa vammaispalveluissa. Kehitysvammaliiton kyselyssä 30 % vastaajista koki, että sosiaalipalveluja koskevia päätöksiä on tehty heidän puolestaan. Saman tutkimuksen vastaajista 42,9 % oli sitä mieltä, että tieto kunnan vammaispalveluista on ollut ymmärrettävää. (Heinonen & Vesala 2024: 24–25.) Kaikki opinnäytetyötä varten haastatellut pitivät palvelusta saamaansa tietoa ymmärrettävänä. Tiedon esteettömyys tukee autonomiaa ja itsenäistä päätöksentekoa.

Nivala & Rynnänen esittävät valmiuden autonomiaan sisältävän omien oikeuksien tiedostamisen sekä kyvyn sanoittaa ja ilmaista itseään sekä vastuun ottamisen omista valinnoista (Nivala & Rynnänen 2019: 99–101). Haastatteluaineistosta voi vetää johtopäätöksen, jonka mukaan Tuetun työllistymisen palvelu edistää asiakkaan autonomiaa. Näitä tekijöitä ovat palvelun tuottaman tiedon ymmärrettävyys, mahdollisuus valintojen tekemiseen sekä mahdollisuus ilmaista itseään avoimesti.

Lähes kaikki vastaajat olivat antaneet palautetta palvelusta. Tähän peilaten voidaan sanoa, että palvelu vastaa lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jonka

mukaan asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa itseä koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 8 §).

Vastaajat kokivat palvelun merkityksellisenä ja tärkeänä. Merkitykset liittyivät inhimilliseen kohtaamiseen työhönvalmentajan kanssa, ymmärretyksi ja kuulluksi tulemiseen. Haastateltavien kokemukset palvelusta olivat samassa linjassa siihen nähden, mitä Martin & Romakkaniemen vuonna 2017 tekemässä kyselytutkimuksessa vastaajat pitivät tärkeänä. Esiin nousivat kuunteleminen, empatiakyky, ystävällisyys sekä asiakkaan puolella seisominen (Martin & Romakkaniemi 2021: 217). Merkityksellisenä pidettiin myös konkreettista tuen tarpeisiin vastaamista niin työnhaussa kuin asioiden hoitamisessa ja aikatauluttamisessakin. Lisäksi vastaajien keskuudessa nousi esiin palvelun merkityksellisyys yleisellä tasolla, myös muille palvelun käyttäjille.

10 Pohdinta

Opinnäytetyössä halusin selvittää, millaisia olivat Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaiden asiakaskokemukset palvelussa. Tutkimuskysymykset olivat: Millaiset tekijät palvelussa tukevat asiakkaan toimijuutta ja autonomiaa? Millaisia merkityksiä asiakkaat liittävät palveluun? Opinnäytetyötä varten haastattelin kahdeksaa Tuetun työllistymisen palvelun asiakasta. Tarkoituksena oli saada tietoa Tuetun työllistymisen palvelun asiakaskokemuksista. Osa haastateltavista oli työnhakuvaiheessa, osa oli työelämässä. Palvelussa vietetty aika vaihteli puolesta vuodesta yli kahteenkymmeneen vuoteen. Haastateltavien heterogeeninen tausta toi runsaasti esiin erilaisia näkemyksiä ja ajatuksia sekä työnhaun, työssäkäynnin että palvelun asiakkuuden näkökulmista. Haastateltavien ikää, sukupuolta, koulutustaustaa tai muita henkilöön tai hänen taustaansa viittaavia tietoja ei kysytty sillä niitä ei pidetty oleellisena tähän opinnäytetyöhön liittyen. Taustatietojen kysyminen ei myöskään olisi ollut eettisesti oikein sillä haastateltavien voidaan katsoa olevan yhteiskunnallisesti haavoittuvassa asemassa (Luomanen & Nikander 2017: luku Haavoittuvat haastateltavat).

Sosiaalialalla asiakaslähtöinen ajattelu on verrattain uusi käsite. Se on alkanut kehittyä etuuksien, palvelujen, säädöksiä, järjestelmän rakenteen sekä työntekijöiden toiminnan taustalta omaksi toimintaperiaatteekseen. Asiakas erikseen analysoitavana toimijana on siis historiallisesti ollut Suomen järjestelmäkeskeisessä käytänteessä huomaamaton. (Pohjola 2010: 19.)

Autonomia ja mahdollisuus itsenäisiin valintoihin sisältyvät ihmisarvoisen elämän toteutumiseen. Vammaissopimuksen tarkoituksena on turvata ihmisen autonomia ja sitä kautta nähdä ihminen valintoihin kykenevänä toimijana. (Pirjatanniemi 2013: 289.) Haastateltaviksi valittiin palvelun asiakkaat, sillä asiakkailta suoraan saatu tieto on itsessään arvokasta, ja asiakasta tulee kuunnella palvelun järjestämisessä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 4 §.) Taustalla oli myös ajatus, että opinnäytetyön yhteydessä tehty haastattelu voisi antaa sellaista tietoa ja näkökulmaa mitä palvelun omista asiakaskyselyistä ei välttämättä nouse esiin. Toimijuuden näkökulmasta asiakkaiden haastatteluihin osallistumisella oli merkitystä, sekä yksilötasolla että yhteiskunnallisella tasolla. On tärkeää, että haastavassa työmarkkinatilanteessa olevat tuovat äänensä kuuluviin eri tavoin.

Suomen talouden taantuma ja korkealle nousseet työllisyysluvut herättivät pohtimaan vaikutuksia täsmätyökykyisten työllistymiseen. Julkisuudessa esille tulleet työttömyyslukujen kasvu sekä valtion talouden säästöt herättivät haastateltavien keskuudessa huolta paitsi työllistymisen mahdollisuuksista myös Tuetun työllistymisen palvelun jatkuvuudesta. Haastateltaville palvelu oli selkeästi tärkeä, ja suurin osa koki sen itselleen arvokkaana. Tämän opinnäytetyön yhteiskunnallinen konteksti sijoittuikin vammaispalveluiden asiakkaiden ajatusten esiintuomiseen sekä palvelun ja työhönvalmentajien yhteistyön merkitykseen asiakkaan työllistymisprosessissa. Tulokset osoittivat palvelun tärkeyden ja tarpeellisuuden työnhaun ja työllistymisen eri vaiheissa.

Opinnäytetyön haastatteluihin osallistui verrattain suuri määrä asiakkaita. Tämä oli positiivista paitsi haastatteluaineiston monipuolisuuden ja laajuuden osalta, antoi se myös luottamusta siihen, että aihe oli tärkeä asiakkaille. Kaikki haastattelusta kiinnostuneet eivät valitettavasti mahtuneet mukaan. Aineiston määrää oli pakko rajata, jotta sitä olisi ollut kohtuullisesti opinnäytetyön laajuuteen nähden. Opiskelijana sain arvokasta kokemusta haastatteluiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voisi olla kiinnostavaa tehdä samanlainen tutkimus muualla Suomessa vastaavissa työllistymispalveluissa. Vertailemalla palveluiden asiakkaiden haastatteluaineistoja voisi palveluja edelleen arvioida ja kehittää. Toinen kehittämisidea on pitkällä aikavälillä tehdyt seuranta-haastattelut, jotka voisivat tuoda tietoa asiakaskokemusten mahdollisista muutoksista, esim. miten oma työllistyminen tai vastaavasti työttömyyden pitkittyminen, vaikuttaa asiakaskokemukseen.

Lähteet

Aalto-Heinilä, Maija 2023. Autonomia ja hyvinvointi. Teoksessa Aalto-Heinilä, Maija & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Tiensuu, Paul (toim.). Itsemääräämisoikeus. Teoriasta käytäntöön. Tampere: Vastapaino, 133–153.

Aalto-Heinilä, Maija & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Tiensuu, Paul 2023. Johdanto: itsesyys, autonomia ja itsemääräämisoikeus. Teoksessa Aalto-Heinilä, Maija & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Tiensuu, Paul (toim.). Itsemääräämisoikeus. Teoriasta käytäntöön. Tampere: Vastapaino, 7–50.

Arene ry 2024. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. <https://arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2025/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202025.pdf?t=1739803988> Viitattu 1.5.2025.

Arvio, Maria 2018. Kehitysvamma on elinikäinen. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 134 (5), 450–5. <https://www.duodecimlehti.fi/duo14199> Viitattu 24.9.2025.

Autismiliitto. Perustietoa autismista. Päivitetty 30.4.2025. <https://autismiliitto.fi/autismi/perustietoa-autismista/> Viitattu 29.9.2025.

Carey, Allison C. 2023. Disability and the Sociological Imagination. Shippensburg University of Pennsylvania: SAGE Publications, Inc.

Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.

Deci, Edward L. & Ryan, Richard M. 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. American Psychologist. American Psychological Association Vol 55(1), 68–78. https://www.selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf?utm_source=chatgpt.com Viitattu 13.10.2025.

Efana, Saara 2025. Johtava työhönvalmentaja. Tuetun työllistymisen palvelu. Helsinki. Sähköpostihaastattelu 2.12.2025.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani; Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS Kustannus, 27–43.

Eskola, Jari & Lätti, Johanna & Vastamäki, Jaana 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Raine, Ville (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi & Juhila, Kirsi 2021. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Jaana Vuori (toim.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/> Viitattu 1.5.2025.

Hokkanen, Liisa & Kivistö, Mari 2021. Vammaissosiaalityö kansalaisuuden kehystäjänä. Teoksessa Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.). Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 169–202.

Hyvärinen, Matti & Suoninen, Eero & Vuori, Jaana 2021. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> Viitattu 1.5.2025.

Juhila, Kirsi 2021a. Laadullinen tutkimus ja teoria. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/> Viitattu 30.4.2025.

Juhila, Kirsi 2021b. Koodaaminen. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/> Viitattu 23.10.2025.

Juhila, Kirsi 2021c. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/> Viitattu 23.10.2025.

Karjalainen, Katja & Ylhäinen, Marjo 2021. Vammaisten oikeuksien yleissopimus ja sosiaalinen osallisuus – oikeus työhön. Lakimies, 119 (6) 946–962. <https://journal.fi/lakimies/article/view/102532> Viitattu 20.8.2025.

Kerätär, Raija 2025. Työmotivaatio ja sen tukeminen. Teoksessa Kerätär, Raija & Koskela, Liisa (toim.) Toimintakyky ja työkyky. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 84–9.

Kohonen, Iina & Kuula-Luumi, Arja & Spoof, Sanna-Kaisa 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf Viitattu 30.4.2025.

Kyröläinen, Anni 2020. Vammaisten henkilöiden työllistymisen rakenteelliset esteet. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-546-1>

Laitinen, Matti & Pietilä, Paula 2022. Vammaiset. Vaivaisista täysivaltaisiksi kansalaisiksi? Helsinki: SKS Kirjat.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2000/812> Viitattu 2.10.2025.

Lindh, Jari 2021. Vammaisten työmarkkinakansalaisuus poliittisena ongelmana. Teoksessa Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.). Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 89–112.

Live-säätiö 2025. Mitä on täsmätökyky? <https://www.livesaatio.fi/tietoa-meista/mita-on-tasmatyokyky> Viitattu 1.10.2025.

Luomanen, Jari & Nikander, Pirjo 2017. Haavoittuvat haastateltavat? Teoksessa Hyvärinen, Matti & Aho, Anna Liisa & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Martin, Marjatta & Romakkaniemi, Marjo 2021. Jaettu toimijuus vammaispalvelujen sosiaalityössä. Teoksessa Hautala, Sanna; Kivistö, Mari; Tarvainen, Merja; Teittinen, Antti (toim.). Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 203–234.

Määttä, Sami; Palmu, Iina; Hankonen, Nelli; Huhtiniemi, Mikko; Lehtivuori, Aki; Martela, Frank; Polet, Juho; Sjöblom, Kirsi; Stenius, Minna, & Vasalampi, Kati. 2023. Itsemääräämisteoria ymmärrettäväksi: pääteesit, suomennokset ja väärinkäsitysten oikaisua. Psykologia, 58 (4–6), 305–318. <https://doi.org/10.62443/psykologia.v58i4-6.131169>.

Nivala, Elina & Rynnänen, Sanna 2019. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. 4. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Pakarinen, Jaana 2018. Osatyökykyisyys ja työkyvyttömyys. Teoksessa Jouko Kananoja (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into, 203–216.

Pakarinen, Jaana 2018. Työttömyys osallisuuden ja toimintakyvyn menetyksenä. Teoksessa Jouko Kananoja (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into, 195–202.

Pirjatanniemi, Elina 2013. Vammaisten henkilöiden ihmisoikeudet. Teoksessa Koivurova, Timo & Pirjatanniemi, Elina (toim.) Ihmisoikeuksien käsikirja. Helsinki: Tietosanomana, 270–297.

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 19–74.

Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos 2018. Helsinki: Tammi.

Socada, Lumikukka 2024. Autismikirjon häiriöt. Duodecim Terveyskirjasto <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00355> Viitattu 29.9.2025.

Sosiaalihuoltolaki 301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1301> Viitattu 2.10.2025

Sosiaali- ja terveysministeriö 2025. Vammaispalvelut ja tukitoimet. Päivitetty 2.10.2025 <https://stm.fi/vammaispalvelut-tukitoimet> Viitattu 26.12.2025.

Tarvainen, Merja & Teittinen Antti 2021. Vammaisten ihmisten muuttuva kansalaisuus. Teoksessa Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.). Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 7–17.

Teittinen, Antti & Vesala, Hannu T. 2021. Vammaispalveluita tarvitsevien asema yhteiskunnassa. Teoksessa Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.). Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 61- 87.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023. Vammaispalvelujen käsikirja. Vammaisuus. Päivitetty 15.12.2023. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus> Viitattu 16.5.2025.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2024. Vammaisen ihmisten osallisuus. Päivitetty 5.1.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus> Viitattu 30.12.2025.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2025a. Työllistymistä tukeva toiminta ja työtoiminta. Päivitetty 21.2.2025 <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/tyollistymista-tukeva-toiminta-ja-tyotoiminta>. Viitattu 22.8.2025.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2025 b. Vammaispalvelujen käsikirja. Yleislaki ja erityislaki Päivitetty 26.2.2025. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/yleislaki-ja-erityislaki> Viitattu 29.4.2025.

Vammaispalvelulaki 675/2023. Annettu Helsingissä 14.4.2023. https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/675#chp_1 Viitattu 30.12.2025.

Vernerin. Kehitysvammainen henkilö asiakkaana. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Päivitetty 26.11.2025 <https://verneri.net/yleis/kehitysvammainen-henkilo-asiakkaana> Viitattu 21.12.2025.

Vernerin. Työnteko työkyvyttömyyseläkkeellä. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Päivitetty 26.11.2025. <https://verneri.net/yleis/tyonteko-tyokyvyttomyyselakkeella> Viitattu 30.12.2025.

Vesala, Hannu T. & Heinonen, Pilvikki 2024. Vammaisten ihmisten kokemuksia sosiaalipalveluista ja itsemääräämisoikeudesta. Kehitysvammaliiton selvityksiä 19. Kehitysvammaliitto ry. Espoo <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/2024/01/harkinta-vammaissosiaalityossa-taulukot-verkko.pdf> Viitattu 2.10.2025.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS Kustannus.

Vilka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. Jyväskylä: PS Kustannus.

Vuori, Jaana 2021a. Johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/johdatus-laadulliseen-tutkimukseen-ja-verkkokasikirjaan/> Viitattu 30.12.2025.

Vuori, Jaana 2021b. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/> Viitattu 30.12.2025.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1325> Viitattu 21.12.2025.

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2015. Suomen YK-liitto. Somero https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf Viitattu 17.11.2025.

Ylisassi, Hilikka; Wieste, Elina; Sinervo, Leini, Kurki, Anna-Leena; Toiviainen, Hanna; Clottes Heikkilä, Heli; Käpykangas, Sari 2023. Muuttuva asiakkuus, asiakaskategoriat ja asiakkaan toimijuus kehitysvammahuollon ammattilaisten puheessa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 31 (3), 272–289 <https://journal.fi/janus/article/view/115388>.

Åberg, Laura 2025. Kehitysvammaisuus. Duodecim Terveyskirjasto. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00556#s1> Viitattu 18.8.2025.

Teemahaastattelurunko

Palvelussa asioiminen ja yhteistyö työhönvalmentajan kanssa

Odotukset

Palvelun sopivuus

Tiedon ymmärrettävyys

Yhteistyö ja asioista sopiminen

Tapaamisten pituus ja määrä

Kuulluksi tuleminen

Tuki

Palvelun merkitys

Motivaatio, omat vahvuudet ja valinnat

Sitoutuminen palveluun

Motivaatio ja siihen vaikuttavat tekijät

Omien toiveiden ja mielipiteiden ilmaisu

Taitojen ja vahvuuksien esilletuominen

Valintojen tekeminen, asioista itse päättäminen

Palaute palvelusta

Onko jotain muuta mitä haluaisit tuoda esille aiheeseen liittyen?

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaiden kokemuksia toimijuuden ja autonomian näkökulmasta -opinnäytetyö

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan asiakkaiden kokemuksia Tuetun työllistymisen palvelussa. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olette palvelun asiakkaana. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä.

Tästä tiedotteesta saatte tietoa tutkimuksesta. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Jos haluatte osallistua tutkimukseen, tarvitsemme siihen teiltä luvan.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voitte keskeyttää tutkimuksen koska tahansa. Jos keskeytätte tutkimuksen, teistä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa. Jos peruutatte suostumuksen, teistä jo kerättyjä henkilötietoja ja muita tietoja ei voida käsitellä enää osana tutkimusta. Nämä tiedot hävitetään, jos niiden poistaminen aineistosta on vielä mahdollista.

Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaiden kokemuksista ja palvelusta asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksella saatua tietoa voidaan käyttää palvelun kehittämisessä ja arvioinnissa.

Tutkimuksen tekijät

Tutkimus on sosionomiopiskelija Asta Vekin opinnäytetyö Metropolia Ammattikorkeakouluun. Yhteistyökumppanina on Helsingin kaupungin Tuetun työllistymisen palvelu.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Osallistuminen tutkimukseen tarkoittaa sitä, että teitä haastatellaan. Haastattelu tapahtuu Tuetun työllistymisen palvelun tiloissa. Haastattelu kestää noin 15-30 minuuttia. Haastattelu nauhoitetaan. Tutkimus tehdään laadullisena tutkimuksena. Haastattelua käytetään tutkimuksen aineistona.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei makseta teille.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyö julkaistaan Theseus-nettisivuilla.

Tutkimuksen aineistojen hävittäminen

Opinnäytetyöntekijä hävittää tutkimuksen aineiston kokonaan, kun tutkimus on valmis. Digitaalinen aineisto tuhoetaan ylikirjoitusohjelmalla, paperiaineisto tuhoetaan paperisilppurissa.

Lisätiedot

Jos teillä on kysyttävää tutkimuksesta, voitte ottaa yhteyttä opinnäytetyöntekijään Asta Vekkiin.

Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyöntekijä

Nimi: Asta Vekki

Sähköposti:

Opinnäytetyön ohjaaja

Nimi: Jukka Törnroos

Korkeakoulu: Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tietoa henkilötietojen käsittelystä tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaan. Tietosuojalainsäädäntö tarkoittaa lakeja ja sääntöjä, miten henkilötietoja saa käyttää ja suojata. Henkilötiedoilla tarkoitetaan esimerkiksi nimeä tai osoitetta.

Alla kerrotaan, miten teidän tietojanne kerätään, käytetään ja suojataan.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjä on se, joka päättää miten ja miksi henkilötietoja kerätään ja käytetään. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja tai opinnäytetyöntekijä. Rekisterinpitäjä voi olla myös jotkut edellä mainituista yhdessä.

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

Korkeakoulu x

Toimeksiantaja

Opinnäytetyöntekijä

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Asta Vekki

Organisaatio: opiskelija / Metropolia AMK

Puh.

Sähköposti:

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietoja saa käsitellä vain silloin kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Ylimääräisiä tietoja ei tutkimuksessa kerätä.

Mitä tietoja teistä kerätään: Teiltä pyydetään lupa osallistua haastatteluun. Haastattelun tietoja käytetään tutkimuksessa.

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Teillä ei ole velvollisuutta osallistua tutkimukseen.

Tietojen kerääminen muualta

Tutkimuksessa ei kerätä tietoja teistä muualta.

Miten henkilötietojanne suojataan

Käytän henkilötietojen käsittelyyn tietokoneen paikallista levyasemaa, joka on salasanan takana. Haastattelu pidetään Tuetun työllistymisen tiloissa. Tiloihin eivät pääse ulkopuoliset ihmiset. Haastattelu tallennetaan tietokoneen Windows 11- ääninauhurilla. Ääninauhuri toimii paikallisella levyasemalla. Levyasema on salasanan takana. Muilla henkilöillä kuin opinnäytetyöntekijällä eli itselläni ei ole pääsyä tietoihin.

Miksi tietojanne kerätään ja käytetään

Pyydän teitä osallistumaan tutkimukseen, jossa tutkitaan asiakkaiden kokemuksia Tuetun työllistymisen palvelussa. Henkilötietojanne tarvitaan, jotta voin saada teiltä luvan haastatteluun.

Miksi käytämme henkilötietojanne

henkilötietojen käsittelyn peruste: lupa eli suostumus

Tutkimuksen kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Henkilötietojanne käsitellään 22.10.-22.12.2025

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu, kun tutkimus on ohi?

Henkilötiedot hävitetään, kun tutkimus päättyy.

Tietojen poistaminen tutkimuksen tiedoista

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Teillä on oikeus

Tässä tutkimuksessa käsitellään henkilötietojanne. Olette siis mukana tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilökisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada tietoa henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- korjata tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva lupa eli suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- Jos tietojasi korjataan, poistetaan tai niiden käyttöä rajoitetaan, minulla on velvollisuus ilmoittaa tästä niille tahoille, joille tietojasi on mahdollisesti annettu. Ilmoitan myös sinulle, jos niin pyydät.
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- tietojasi ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon.
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle, jos henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti.

Jos tutkimuksessa käsiteltävät henkilötiedot on tallennettu niin, ettei osallistujaa voi tunnistaa ilman erillisiä lisätietoja – eikä näitä lisätietoja ole saatavilla tai säilytetty – osallistujan henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa.

Tällöin tietosuoja-asetuksessa säädettyjä oikeuksia, kuten oikeutta omien tietojen tarkastamiseen, oikaisemiseen, poistamiseen, käsittelyn rajoittamiseen, tietojen siirtämiseen tai ilmoitusten saamiseen tietojen käsittelystä, ei voida soveltaa.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä henkilöiden luokitteluun tai automaattiseen päätöksentekoon.

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Tietojanne käsitellään luottamuksellisesti ja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti, kun tutkimusaineistoa analysoidaan ja tuloksista raportoidaan. Jokaiselle osallistujalle annetaan tunnuskoodi, ja kaikki henkilötiedot tallennetaan koodattuna tutkimusaineistoon. Aineisto analysoidaan koodien perusteella, eikä osallistujia voida tunnistaa ilman erillistä koodiavainta. Koodilla tarkoitetaan henkilön tunnistamista estävää merkintää eli koodia tai tunnistetta, joka korvaa suorat henkilötiedot tutkimusaineistossa. Koodiavainta säilyttää vain opinnäytetyön tekijä tutkimuksen ajan, eikä sitä luovuteta ulkopuolisille. Lopulliset tutkimustulokset esitetään ryhmätasolla, jolloin yksittäisiä osallistujia ei voida tunnistaa. Tutkimusaineistoa ja tutkimuksen yhteydessä kerättyä tietoa ei säilytetä tutkimuksen jälkeen, vaan ne hävitetään. Digitaalinen aineisto, mukaan lukien nauhoite, hävitetään Eraser- ylikirjoitusohjelmalla. Paperiaineisto tuhoetaan paperisilppurissa. Kerättyjä tietoja ei käytetä tutkimuksiin myöhemmin.